

社会福祉法人仁成福祉法人 苦情解決の状況

集計期間：令和5年10月1日～令和6年3月31日

【事業所名】 ショートステイことぶき

受付月	令和5年12月
申出人	ご利用者様のご家族様
受付内容	<ul style="list-style-type: none">・ご利用者様を施設リフト車で送迎中、坂道を登った際に傾斜があったため、ご利用者様が車椅子に腰かけたまま後方に転倒され床に後頭部を打たれた。職員は防ごうと車椅子に手を掛けたが、転倒を抑えきれなかった。・転倒事故は、職員が車椅子を車両に固定するフックの取付けを正しく行なわなかったことが事故原因であった。・ご家族様に事故原因を説明した際、「基本的なことなので間違わないようにしてください」との言葉をいただいた。
対応内容	<ul style="list-style-type: none">・ご家族様に謝罪し、併せて職員に下記の再発防止策を徹底した。・送迎する職員は、車両固定フック、車椅子ブレーキ、シートベルトが正しく固定・装着されているかを確認すること。・職員2人で送迎する場合はダブルチェックを行い、職員1人で送迎する場合は指をさしての確認を行うこと。

【事業所名】 おもと園

受付月	令和5年12月
申出人	デイサービスご利用者様のご家族様
受付内容	<ul style="list-style-type: none">・ご利用者様がデイサービス利用中の入浴時に転倒し、後日腰の痛みが引かないため受診したところ、腰椎圧迫骨折が判明し入院された。ご利用者様の担当ケアマネージャーより入院について施設へ連絡があった。・デイサービスの生活相談員よりご家族様へ連絡し、①転倒事故の概要と②ご利用者様より「家族に心配をかけたくないので家族に連絡しないでほしい」との希望があり、ご家族様あてに当日にご連絡しなかったことをお伝えした。・ご家族様より「状況はよく分かりました。ただ、母がそう言ったとしてもやはり一報いただければ一番良かったと思うので、今後はよろしく願います」との発言をいただいた。
対応内容	<ul style="list-style-type: none">・翌日再度、デイサービスの主任生活相談員よりご家族様へ連絡し、転倒事故後に速やかにご連絡しなかったことについて改めてお詫び申し上げ、今後同様の事故があった場合には速やかにご連絡差し上げることをお伝えした。・ご家族様より「分かりました。これからもよろしく願います」とご了承をいただいた。

【事業所名】 ケアハウス新寿園

受付月	令和6年1月
申出人	ご利用者様ご本人
受付内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者様ご本人より法人本部へ下記の申出があった。 ・パンツ1枚で、仰向けになって食事をしている人がある。だらしのない恰好をしないよう職員が注意してほしい。2週間前に園長に伝えたが改善しない。
対応内容	<ul style="list-style-type: none"> ・園長より申出人に対して下記の説明をした。 <ul style="list-style-type: none"> ①お申し出の対象のご利用者様は、歩いているうちにズボンが下がってることがあり、パンツ1枚で食事をされている訳ではないこと。 ②また、当該ご利用者様は食事をしていると疲れて背もたれにもたれていたことがあり、仰向けで食事をしている訳でないこと。 ・また、当該ご利用者様のご家族様よりゴム入りのズボンを用意していただいた。職員も都度様子を見ており、その後同様の事案は発生していない。

【事業所名】 地域包括支援センター曾野木両川

受付月	令和6年2月
申出人	地域包括支援センター曾野木両川へ相談に来られた方
受付内容	<ul style="list-style-type: none"> ・新潟市様宛に電子メールで下記の申し出があった。 ・同センターへ用件があり訪問したが臨時休業していた。職員全員が自宅待機しているとのことだったが、新型コロナは5類に移行し減っている。新潟市の委託機関の相談窓口であり、平日に臨時休業とは如何なものか。
対応内容	<ul style="list-style-type: none"> ・同センターの職員がコロナに感染し、長時間接触していた職員全員を在宅勤務（自宅待機）としていた。 ・在宅勤務にあたり、①同センター宛での電話を管理者への転送、②担当中のご利用者様や、関連する包括・居宅・介護事業所等への連絡・調整を行っていたが、同センター受付に在宅勤務のご案内掲示を失念していた。 ・今後は、①コロナ抗原検査「陰性」の職員1名を出勤させる、②同センターの受付窓口にご案内（感染状況の説明や電話番号、出勤者の面談による対応を望まない方への連絡先等を記載したご案内）を掲示することとした。

【事業所名】 おもと園

受付月	令和5年12月～令和6年2月
申出人	ご利用者様のご家族様
受付内容	<p>・ご利用者様のご家族様（代理人とは別のご家族様）より、下記の申し出があった。</p> <p><主な申し出内容></p> <p>①入所後に体重減少があったが、医師が体重増加のための食事の指示を出さなかった。相談員は家族へ体重減少を報告せず、その結果として歩行困難となった。</p> <p>・医師が体重増加のための食事指示を出さなかったのは何故か。</p> <p>・また、食事カロリーの設定根拠について、文書で開示してほしい。</p> <p>②利用者の体重が増えるよう、食事内容を変更してもらいたい。</p> <p>③管理栄養士と相談員から謝罪文を提出して欲しい。</p> <p>④利用者が病院受診後に発熱・食欲低下があったが、受診可と判断した理由を教えてください。</p> <p>また、受診当日は寒い日であったが、利用者にオーバーや毛布などの体温を保つ手段がなされておらず、虐待に当たると思うので報告します。</p>
対応内容	<p>①施設医師から持病があり標準体重へコントロールするため食事量を増加しなかったことを説明した。代理人は納得されたが、申出人は納得されなかった。</p> <p>・また、代理人・申出人へ「入所時の食事カロリー設定の根拠」を手交のうえ説明した。</p> <p>②施設医師に相談のうえ、栄養補助食品を追加提供した。</p> <p>③園長より「施設の説明をご理解いただけず残念ですが、私どもは適切に対応していると考えております」と回答した。</p> <p>・代理人からは「私は代理人として質問することはありません」とのお話があった。</p> <p>・園長より代理人へ、謝罪文はお出ししないことについてもお話した。</p> <p>④施設よりご利用者様のご状態をお伝えしたうえで、代理人が受診を判断されたことを説明した。また、ご家族様からご準備いただいていた外出用着衣（ジャンパー等）に加えて、寒さ対策として施設から膝掛けを別途用意することも説明した。</p> <p>・代理人からは「受診に行くかどうかは私が決めたものです」とのご発言をいただいた。</p>